附件 16

經調解後終結的個案撮要選錄

民政事務總署

個案編號：OMB 2007/2796

遺產受益人支援服務 — 職員態度欠佳及沒有提供適當指示

投訴

投訴人稱，他在民政事務總署(「民政總署」)轄下的遺產受益人支援組辦理繼承亡母的遺產事宜時，受到職員不禮貌對待，而該職員亦沒有提供適當的指示。

調解過程

2. 本署建議以調解方式處理這宗投訴，並獲雙方同意。

3. 在調解會議上，投訴人講述事件經過，而民政總署的代表則交代處理申請的程序和所涉困難，表示職員當日需要向投訴人多番查詢資料，是為了保障投訴人亡母的遺產和他本身的權益，並非不願意提供協助。該署的代表就此事引致投訴人的不便向他致歉。

4. 投訴人表示，民政總署其實已批准其申請，而事涉職員亦已向他道歉。

達成協議

5. 經雙方坦誠交換意見後，民政總署同意參考投訴人的建議，改善為遺產受益人提供的支援服務。投訴人亦接納該署代表的解釋，事件獲得圓滿解決。